

Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц  
в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц в БУЗ ВО «ВОПБ».

1.2. В соответствии Положением в БУЗ ВО «ВОПБ» обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

**обращение гражданина** (далее - обращение) – направленное в БУЗ ВО «ВОПБ» или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а так же локальных актов БУЗ ВО «ВОПБ», развитию и улучшению деятельности учреждения;

**заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе БУЗ ВО «ВОПБ», либо критика деятельности БУЗ ВО «ВОПБ»;

**жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**должностное лицо** – лицо, постоянно или временно выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в БУЗ ВО «ВОПБ».

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является письменный (за исключением п. 6.4. Положения) ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов либо отказ в рассмотрении обращения

(устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ и др.

## 2. Требования к оформлению обращения

2.1. Граждане могут направить обращение в БУЗ ВО «ВОПБ» следующими способами:

2.1.1. В письменной форме:

- на почтовый адрес: п. Кувшиново, Вологодский район, Вологодская область, 160010;

- по номерам факсов: 8 (8172) 55-26-00, 55-22-24, 21-77-09;

- путем самостоятельной передачи или доставкой курьером специалистам отдела документооборота и делопроизводства по адресам:

- п. Кувшиново, Вологодский район, Вологодская область;

- г. Вологда, ул. Залинейная, д. 22Е.

2.1.2. В форме электронного документа:

- на официальный сайт БУЗ ВО «ВОПБ»: [vopb.rf](http://vopb.rf);

- на электронную почту БУЗ ВО «ВОПБ»: [vopb35@vopb35.ru](mailto:vopb35@vopb35.ru).

2.2. *Письменное обращение* гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность.

Также гражданин указывает в обращении:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- излагает суть предложения, заявления или жалобы;

- ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.3. Обращение, *поступившее в форме электронного документа*, должно в

обязательном порядке содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность.

Гражданин указывает в обращении:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также предъявляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации или письменное согласие (разрешение) гражданина на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну.

### 3. Регистрация и учёт обращений

3.1. Обращения в письменном виде и форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в БУЗ ВО «ВОПБ».

3.2. Регистрация обращений осуществляется отделом документооборота и делопроизводства в электронном журнале «Регистрация обращений граждан» в программном комплексе «1С: Документооборот».

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ ВО «ВОПБ», направляются в течение 7 (семи) дней с даты в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении его обращения.

Обращение, поступившее в БУЗ ВО «ВОПБ», содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию обособленных подразделений, расположенных по адресу: г. Вологда, ул. Залинейная, 22Е, направляется в соответствующее подразделение не позднее 3 (трех) дней от даты регистрации, без уведомления гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

### 4. Рассмотрение обращений

4.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения и несет ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращения;

- вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать у него дополнительную информацию и письменные объяснения у работников Учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения;

- обязано соблюдать охраняемую законом тайну.

4.2. Обращение, поступившее в БУЗ ВО «ВОПБ», рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В исключительных случаях, главный врач БУЗ ВО «ВОПБ», должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Сотрудник отдела документооборота и делопроизводства, производивший регистрацию обращения, осуществляет контроль соблюдения сроков подготовки ответа.

4.4. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма БУЗ ВО «ВОПБ» и подписываются главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

4.5. Ответ на обращение передается в отдел документооборота и делопроизводства и направляется специалистами отдела согласно способам отправки, указанным в таблице к настоящему Порядку, не позднее дня окончания срока рассмотрения обращения.

4.6. При необходимости, рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный материал, который содержит:

- обращение гражданина;

- письменное поручение главного врача БУЗ ВО «ВОПБ» по рассмотрению обращения;

- материалы по рассмотрению обращения;

- копия ответа заявителю.

4.7. Документы по рассмотрению обращений граждан в БУЗ ВО «ВОПБ» оформляются в дела, срок хранения которых составляет 5 лет.

4.8. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он вправе обратиться в вышестоящие инстанции или в судебные органы суд для обжалования ответа.

## 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Должностное лицо БУЗ ВО «ВОПБ» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению; ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо БУЗ ВО «ВОПБ» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в БУЗ ВО «ВОПБ» либо соответствующему должностному лицу.

## 6. Личный прием граждан

6.1. Прием граждан в БУЗ ВО «ВОПБ» осуществляется в часы приема, согласно утвержденному административному регламенту. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения административного регламента на информационных стендах и официальном сайте Учреждения.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, которая в тот же день передается в отдел документооборота и делопроизводства для дальнейшей регистрации в программном комплексе «1С: Документооборот».

6.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ ВО «ВОПБ» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

№ п/п	Название документа, направляемого из БУЗ ВО «ВОПБ»	Способ направления и выдачи документов							примечание	
		почтовое отправление простое	почтовое отправление заказное (без уведомления)	почтовое отправление заказное (с уведомлением)	электронная почта (направление на официальный адрес ЭП с кодированием информации)	факсимильная связь	защищенный канал связи	курьер, нарочный		лично
1.	<b>Ответы на обращения граждан и юридических лиц</b>									
	1.1. при условии, что в ответе содержится информация о врачебной тайне		*		*			*	**	при передаче курьеру или лично инициатору запроса с предъявлением документа, подтверждающего личность и полномочия. Отправка на официальный адрес электронной почты в закодированном виде
	1.2. при условии, что в ответе не содержится информация о врачебной тайне				*			*	*	

\*\* - приоритетный способ направления и выдачи документов

Таблица  
к п.4.5. Порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц  
в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»